

Ratzenböck-Höllerl, Iris

## **Zwölf Jahre Erwachsenenbildungsqualitätssiegel in Oberösterreich. Eine Erfolgsgeschichte**

*Magazin erwachsenenbildung.at* (2011) 12, 9 S.



Quellenangabe/ Reference:

Ratzenböck-Höllerl, Iris: Zwölf Jahre Erwachsenenbildungsqualitätssiegel in Oberösterreich. Eine Erfolgsgeschichte - In: *Magazin erwachsenenbildung.at* (2011) 12, 9 S. - URN: urn:nbn:de:0111-opus-74153 - DOI: 10.25656/01:7415

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-74153>

<https://doi.org/10.25656/01:7415>

in Kooperation mit / in cooperation with:

# Meb



**Magazin**  
**erwachsenenbildung.at**

<http://www.erwachsenenbildung.at>

### **Nutzungsbedingungen**

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/deed> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt unter folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen. Dieses Werk bzw. dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden und es darf nicht bearbeitet, abgewandelt oder in anderer Weise verändert werden.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### **Terms of use**

This document is published under following Creative Commons-License:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/deed.en> - You may copy, distribute and transmit, adapt or exhibit the work in the public as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor. You are not allowed to make commercial use of the work or its contents. You are not allowed to alter, transform, or change this work in any other way.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



### **Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

# Magazin

erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

[www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Ausgabe 12, 2011

## Qualität ist kein Zufall

Zwischen Rhetorik und Realität von  
Qualitätsmanagement

## Zwölf Jahre Erwachsenenbildungs- qualitätssiegel in Oberösterreich

Eine Erfolgsgeschichte

Iris Ratzenböck-Höllerl



# Zwölf Jahre Erwachsenenbildungs- qualitätssiegel in Oberösterreich

## Eine Erfolgsgeschichte

**Iris Ratzenböck-Höllerl**

Ratzenböck-Höllerl, Iris (2011): Zwölf Jahre Erwachsenenbildungsqualitätssiegel in Oberösterreich. Eine Erfolgsgeschichte.

In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 12, 2011. Wien.

Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12.pdf>.

Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Schlagworte: EBQ, Erwachsenenbildungsqualitätssiegel, Qualitätssicherung, Oberösterreich

### Kurzzusammenfassung

Seit zwölf Jahren wird das Erwachsenenbildungsqualitätssiegel (EBQ) an oberösterreichische Erwachsenenbildungseinrichtungen verliehen, die vorgegebene, einheitliche Qualitätsstandards erfüllen. Der vorliegende Beitrag ist ein Bericht aus der Praxis der Vergabestelle des EBQ. Einführend wird geschildert, welche Beweggründe es gab, das EBQ ins Leben zu rufen, und was bei dessen Entwicklung berücksichtigt werden musste. Der Fokus des Beitrags liegt auf der Beschreibung des mehrstufigen EBQ-Qualitätssicherungsverfahrens und den Herausforderungen, die sich angesichts eines sich ständig verändernden Erwachsenenbildungsmarktes bei dessen Umsetzung ergeben.

# Zwölf Jahre Erwachsenenbildungs- qualitätssiegel in Oberösterreich

## Eine Erfolgsgeschichte

**Iris Ratzenböck-Höllerl**

**Das EBQ-Verfahren des Instituts für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz unterstützt Erwachsenenbildungseinrichtungen bei der Implementierung und Weiterentwicklung eines unternehmensinternen Qualitätssicherungssystems. Es ist ein wegbegleitendes Instrument zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.**

### **Entwicklungsgeschichte und Idee der Angemessenheit für alle BildungsanbieterInnen**

In Oberösterreich (OÖ)<sup>1</sup> wurde in den letzten zwölf Jahren die Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung (EB) stark vorangetrieben. Das Hauptinstrument zur Qualitätssicherung ist dabei das Erwachsenenbildungsqualitätssiegel (EBQ), welches die Qualitätsnormen für Bildungs- und Weiterbildungseinrichtungen vorgibt und so einheitliche Standards schafft. Entwickelt wurde das EBQ vom Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich (EB-Forum OÖ)<sup>2</sup>, die Umsetzung und Anwendung erfolgt gemeinsam mit dem Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz (IBE)<sup>3</sup>. Seit 1998 haben alle 15 Mitgliedseinrichtungen

des EB-Forum OÖ mit ihren 245 regionalen und lokalen Organisationen, 75 Bibliotheken sowie 96 private Erwachsenenbildungseinrichtungen das oberösterreichische EB-Qualitätssiegel erworben.

Das EBQ dient zur Realisierung vielschichtiger Zielsetzungen:

- Professionalisierung der Erwachsenenbildungseinrichtungen, die sich einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterziehen
- Transparenz für an Weiterbildung interessierte Menschen auf einem sich stark und schnell verändernden Bildungsmarkt
- Qualitätsgesicherte Bildungsangebote durch ein mehrstufiges Prüfverfahren (Vorprüfung, externe Audits, Qualitätskommission)

1 Oberösterreich (OÖ) ist flächenmäßig das viertgrößte Bundesland in Österreich, bevölkerungsmäßig mit 1,4 Millionen Menschen sogar das drittgrößte. Es ist eine führende Industrieregion (32,4% des BIP OÖ), weitere bedeutende Wirtschaftssparten sind Finanz- und Unternehmensdienstleistungen (21% des BIP OÖ) sowie Handel (11% des BIP OÖ). Der Tourismus ist in OÖ nicht so stark ausgeprägt, obwohl OÖ viele landschaftliche und kulturelle Reize zu bieten hat. Der Anteil der an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmenden Bevölkerung zwischen 25 bis 64 Jahren liegt mit 13,2% leicht unter dem österreichischen Anteil von 13,8%. (Die Internetquellen zu diesen Angaben und weitere Informationen zu Oberösterreich finden sich im Literaturverzeichnis unter Weiterführende Links; Anm.d.Red.)

2 Das EB-Forum OÖ besteht seit dem 2. Dezember 1993 und zählt derzeit fünfzehn Erwachsenenbildungseinrichtungen. Die Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ werden im „Bundesgesetz über die Förderung der Erwachsenenbildung und des Volksbüchereiwesens aus Bundesmitteln“ gelistet und sind in der Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs (KEBÖ) vertreten.

3 Das IBE ist ein gemeinnütziger, unabhängiger Verein, zu dessen wissenschaftlichen Schwerpunkten bereits seit 1980 u.a. Bildung zählt, und zwar von der Bildungsbedarfsplanung bis hin zur Bildungsevaluation. Das EBQ für private Einrichtungen wird vom IBE seit dem Jahr 2000 angeboten.

- Angemessenheit der Qualitätssicherung für alle BildungsanbieterInnen
- Wettbewerbsvorteil, Imageverbesserung und Beratungsnutzen für zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtungen

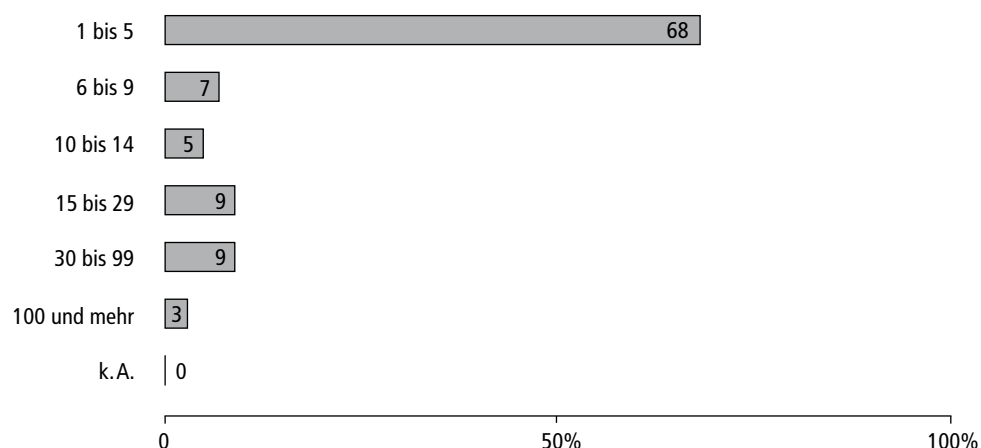
Das EBQ ermöglicht die Vergleichbarkeit der Angebotsqualität der unterschiedlichsten ErwachsenenbildungsanbieterInnen und wird daher von öffentlichen Institutionen (wie dem Land Oberösterreich, dem Arbeitsmarktservice) als ein wichtiges Entscheidungskriterium für die Vergabe von Fördergeldern herangezogen.

Das EB-Forum OÖ hat bereits in den 1990iger Jahren den Bedarf an einheitlichen Qualitätsstandards im Weiterbildungs- und Erwachsenenbildungsbereich erkannt. Wesentlich für die Entwicklung eines operablen Instrumentes war die Feststellung, dass die Erwachsenenbildungslandschaft in Oberösterreich damals wie auch heute von wenigen großen und sehr vielen kleinen BildungsanbieterInnen geprägt ist (siehe Abb. 1). So hatte im Frühjahr 2010 mit 68% der überwiegende Teil der Erwachsenenbildungseinrichtungen in Oberösterreich nur einen/eine bis fünf MitarbeiterInnen beschäftigt, lediglich 3% der Bildungseinrichtungen hatten 100 oder mehr MitarbeiterInnen (vgl. Amt der Oö. Landesregierung 2009, S. 4). Diese Ergebnisse liefert eine regelmäßige

Befragung von Erwachsenenbildungseinrichtungen in Oberösterreich (es handelt sich dabei um die jeweiligen Zentralen der fünfzehn Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum sowie um private EB-Einrichtungen) zu deren wirtschaftlichen Entwicklungen, die vom IBE zweimal jährlich durchgeführt wird.

Während bei den großen BildungsanbieterInnen Qualitätssicherung (zum Beispiel ISO 9001) ein Muss ist, stellen sich die kleinen Einrichtungen häufig die Frage, ob der zeitliche, bürokratische und finanzielle Aufwand ein Qualitätszertifikat rechtfertigt. Vor allem, wenn die personellen Ressourcen der AnbieterInnen auf eine Person (EinzelunternehmerInnen) beschränkt bzw. von Ehrenamtlichkeit geprägt sind, wird die Sinnhaftigkeit der Implementierung eines Qualitätssicherungssystems häufig hinterfragt. Tab. 1 zeigt, dass die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen mit rund 25% einen relativ hohen Anteil an allen MitarbeiterInnen einnehmen: Von gut sechzehntausend MitarbeiterInnen in Oberösterreich im Jahr 2009 war nur in etwa jede/r Zehnte hauptberuflich angestellt, gut viertausend ehrenamtlich, unentgeltlich und der Großteil, knapp zwei Drittel waren freiberuflich tätig. Diese Beschäftigungsstruktur des Erwachsenenbildungsmarktes in Oberösterreich und die hohe Abhängigkeit von freien bzw. ehrenamtlichen MitarbeiterInnen stellen jedoch nur weitere Gründe dar, ein für alle

Abb. 1: Verteilung der EB-Einrichtungen in OÖ nach Größe (Zahl der Beschäftigten), 2010 in %



Anmerkung: Der Fragebogen wurde an 122 EB-Einrichtungen (Zentralen der Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum sowie private EB-Einrichtungen) geschickt, 59 Einrichtungen nahmen an der Befragung teil.

Quelle: eigene Darstellung basierend auf Stadlmayr 2010, S. 9 (grafisch bearbeitet von der Redaktion)

Tab. 1: Beschäftigungsstatus der MitarbeiterInnen von EB-Einrichtungen in OÖ, 2009 (82,6% in öffentlichen, 17,4% in privaten Einrichtungen)

	überwiegend pädagogisch tätig	überwiegend administrativ tätig	in sonstigen Bereichen tätig (Küche, Service etc.)	Anzahl der MitarbeiterInnen insgesamt
angestellt hauptberuflich Tätige	781	722	196	1.699
neben- und freiberuflich Tätige (Werkvertrag, Honorarkräfte etc.)	9.719	218	366	10.303
ehrenamtlich, unentgeltlich Tätige	3.566	499	47	4.112
Gesamt	14.066	1.439	609	16.114

Anmerkung: Hauptberuflich Tätige beziehen ihren Lebensunterhalt überwiegend aus dieser Tätigkeit. Als neben- oder freiberuflich Tätige gelten auch alle KursleiterInnen. FunktionärInnen im Verein gelten nicht als ehrenamtlich Tätige.

Quelle: Amt der Oö. Landesregierung 2009, S. 4 (grafisch bearbeitet von der Redaktion)

BildungsanbieterInnen attraktives Qualitätssicherungssystem zu empfehlen.

Das EB-Forum OÖ entwickelte das EBQ, um genau diesen besonderen Ansprüchen des Erwachsenenbildungsmarktes gerecht zu werden. Ziel war es, ein Qualitätssicherungsinstrument zu entwickeln, das für große und kleine AnbieterInnen anwendbar ist, eine Vergleichbarkeit der unterschiedlichsten Erwachsenenbildungseinrichtungen ermöglicht und Transparenz für die KonsumentInnen herstellt. Erfordernis dabei war, dass das EBQ-Verfahren für alle Erwachsenenbildungseinrichtungen leistbar und verwaltbar ist. Unter Berücksichtigung allgemeiner Qualitätsmanagementsysteme, der Anforderungen des Erwachsenenbildungsmarktes und spezifischer Qualitätskriterien der Erwachsenenbildung wurde der EBQ-Kriterienkatalog erstellt und ein Begutachtungsverfahren entwickelt, das als Herzstück ein Auditgespräch (Audits sind Untersuchungsverfahren zur Bewertung der Erfüllung von Anforderungen und Richtlinien im Rahmen eines Qualitätsmanagements; Anm.d.Red.) bei den Einrichtungen vor Ort beinhaltet.

Seit dem Jahr 2000 können auch private Bildungseinrichtungen nach Erfüllung der Kriterien das Qualitätssiegel erlangen. Das IBE wurde als unabhängiges Institut beauftragt, die privaten EB-Einrichtungen zu auditieren. Die fortlaufende Qualitätsentwicklung der zertifizierten Einrichtungen wird durch regelmäßig stattfindende Auditierungen (alle drei Jahre) gewährleistet. Seither wurden vom IBE 360

Auditierungen bei 162 Einrichtungen durchgeführt, derzeit verfügen 96 private EB-Einrichtungen über das EBQ-Zertifikat. Gut ein Viertel der zertifizierten Einrichtungen hat sich bereits einem vierten Audit unterzogen. Der Kriterienkatalog des Qualitätssiegels wurde vom EB-Forum OÖ 2010 bereits zum dritten Mal aktualisiert und weiterentwickelt.

Im Jahr 2000 wurde die Vergabe der ArbeitnehmerInnenförderung in Oberösterreich an die Bedingung gekoppelt, dass die Aus- und Weiterbildungen bei Einrichtungen absolviert werden, die über das EBQ verfügen. Diese Verpflichtung zur Qualitätssicherung mit EBQ erzeugte bei manchen Einrichtungen anfänglich Skepsis. Vor allem befürchteten diese Einrichtungen Überreglementierungen und einen hohen Arbeits- und Kostenaufwand durch eine vermehrte Bürokratisierung. Das IBE konnte durch ein Ernstnehmen der Anliegen und durch gezielte Beratung die Vorteile der Qualitätssicherung erfolgreich kommunizieren. Spätestens im Rahmen der Audits wandelten sich negative Haltungen zumeist in positive Rückmeldungen der EB-Einrichtungen.

Ist die formale Vorprüfung als Grundvoraussetzung zur EBQ-Auditierung erst einmal absolviert, folgen die Audits, die sich nicht als Prüfinstrument, sondern viel mehr als ein Instrument des Abbildens der Ist-Situation und des Ableitens von Verbesserungsmaßnahmen verstehen. Den Einrichtungen wird dadurch zusehends bewusst, dass das EBQ-Verfahren des IBE bei der Implementierung und Weiterentwicklung eines unternehmensinternen

Qualitätssicherungssystems wichtig ist. Es ist ein wegbegleitendes Instrument zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung. Von dieser Herangehensweise profitieren kleine Einrichtungen genauso wie große.

## Qualitätssicherung durch mehrstufiges EBQ-Verfahren

Das EBQ-Verfahren beginnt mit der Prüfung der Zugangsvoraussetzungen zur EBQ-Auditierung (Vorprüfung) anhand schriftlich eingereichter Unterlagen. Nach einer positiven Vorprüfung kommt es zur Auditierung vor Ort bei der EB-Einrichtung, welche als Grundlage für die Erstellung eines Auditberichtes dient, in dem die Mindestqualitätsanforderungen festgestellt werden, ein Stärken-Schwächen-Profil ausgearbeitet wird und Verbesserungsmaßnahmen formuliert werden. Eine vierteljährlich stattfindende Qualitätskommission bespricht diese Auditberichte und entscheidet auf dieser Basis letztlich über die Zertifizierung. All diese Verfahrensschritte sind im EBQ-Handbuch festgehalten und, um die Transparenz für die InteressentInnen so groß wie möglich zu gestalten, auf der IBE-Homepage (siehe EB-Forum OÖ 2005) zugänglich. Die einzelnen Verfahrensstufen werden nachstehend näher erläutert.

### Stufe 1: Die „Vorprüfung“

Die Verleihung des EB-Qualitätssiegels an private Einrichtungen und die Koppelung der ArbeitnehmerInnenförderung an das EBQ führten zu einem großen Andrang von EBQ-interessierten Einrichtungen im Jahr 2000. Die Unterschiedlichkeit und Vielfalt der Einrichtungen eröffneten eine Reihe von Fragestellungen, die noch im Vorfeld zu klären waren. Zum Beispiel: Werden nur oberösterreichische Einrichtungen zertifiziert? Was ist eine Erwachsenenbildungseinrichtung? Wie kann eine gewisse Marktstabilität der Einrichtung gegenüber dem/r KundIn erreicht werden? Ist eine Produktschulung Erwachsenenbildung? Die Beantwortung dieser Fragestellungen mündete in der Definition von Zugangsvoraussetzungen zum EBQ, den sogenannten „Vorprüfungskriterien“. Zurzeit zählen dazu u.a.:

- Erwachsenenbildung ist die Haupttätigkeit des Unternehmens.

- Das Unternehmen muss bereits seit mindestens zwei Wirtschaftsjahren am Markt bestehen.
- Die Bildungsangebote stehen in keinem Zusammenhang mit Produktschulungen.

Im EBQ-Handbuch findet sich eine vollständige Liste dieser Vorprüfungskriterien, die es den potenziellen InteressentInnen ermöglicht, sich vorab zu informieren. Regelmäßig wird überprüft, ob die Kriterien noch ihre Berechtigung haben oder ob der Bildungsmarkt, die gesetzliche Lage bzw. der KonsumentInnenschutz weitere oder andere Kriterien notwendig machen. Negativ vorgeprüfte Einrichtungen erhalten einen Brief mit einer Auflistung der Ablehnungsgründe. Abgelehnte Einrichtungen können das EBQ wieder beantragen, wenn sie nachweisen können, dass die Ablehnungsgründe behoben sind.

Die fünfzehn Einrichtungen des EB-Forum OÖ mussten sich anfänglich mit diesen Kriterien nicht gesondert auseinandersetzen, denn sie sind Erwachsenenbildungseinrichtungen laut „Bundesgesetz über die Förderung der Erwachsenenbildung und des Volksbüchereiwesens aus Bundesmitteln“. Zudem waren und sind sie bereits lange am Markt tätig und konnten durch ihre Größe und Struktur eine Marktbeständigkeit erreichen.

Der private Bildungsbereich war und ist jedoch sehr vielfältig, vielschichtig und schnelllebig und wirft immer wieder neue Problemfelder auf, die mit der Vorprüfung abgeklärt werden müssen. So ist die Vorprüfung auch der erste Qualitätsmaßstab, der z.B. Einrichtungen ausscheidet, welche konsumentInnenschutzrechtliche Kriterien nicht erfüllen (z.B. Einrichtungen, die Haustürgeschäfte machen, Datenschutzmissbrauch begehen), von denen kein längerer Bestand am Markt zu erwarten ist (z.B. Einrichtungen, die sich bereits in Konkurs befinden) und deren Kursangebote Erwachsenenbildungsstandards nicht gerecht werden (z.B. die über keine angemessenen Räumlichkeiten, keine ausreichende Ausstattung verfügen). Der Boom an EDV-Kursen im Jahr 2000 etwa war für das EBQ ein sehr anschauliches Beispiel für die Notwendigkeit einer solchen Vorprüfung. Hier gab es in Oberösterreich ganz plötzlich eine Reihe von privaten EDV-Kurs-AnbieterInnen, die ihre EDV-Kurse vereinzelt in Gaststuben abhielten, wo zum Teil mehrere



KursteilnehmerInnen vor einem PC Platz nehmen mussten, deren Kursprogramm sich häufig aus immer der gleichen EDV-Grundschulung zusammenstellte etc. Manchmal mussten sich die TeilnehmerInnen auch selbst einen PC samt EDV-Programmen bei der/dem KursanbieterIn kaufen und wurden darauf eingeschult. Diese Bedingungen widersprachen den Kriterien einer qualitätsvollen Erwachsenenbildung und hielten der Vorprüfung durch das IBE nicht stand.

Im Rahmen der Vorprüfung kann zudem auf neue Marktströmungen bzw. neue gesetzliche Regelungen reagiert werden. Beispielsweise gab es 2003 den Trend zu Kursangeboten im Gesundheitsbereich, welche zum Teil auf der Ausbildung zur/zum HeilpraktikerIn, die in Österreich nicht zugelassen ist, aufbauten. Damals wurde vom IBE die Frage erörtert, ob diese Kursangebote vor allem dem Ausbildungsvorbehaltsgesetz BGBl. Nr. 378/1996 entsprachen. Das Ausbildungsvorbehaltsgesetz (siehe Bundeskanzleramt Österreich 2010) ist ein Bundesgesetz, mit dem die Ausbildungen zu Tätigkeiten, die durch Rechtsvorschriften auf dem Gebiet des Gesundheitswesens geregelt sind, hierzu nicht berechtigten Einrichtungen untersagt werden. Der Versuch ist strafbar. Werbung gilt als Versuch. EBQ-antragstellende Einrichtungen aus dem Gesundheitsbereich wurden vom IBE auf die gesetzliche Lage aufmerksam gemacht und ersucht, mit den zuständigen Behörden zu klären, ob ihre Bildungsangebote dem Ausbildungsvorbehaltsgesetz entsprechen.

Die Vorprüfungskriterien haben weiters den Sinn abzuwägen, ob ein Qualitätsaudit überhaupt bei der antragstellenden Einrichtung durchführbar ist. Es kann zum Beispiel gelebte Qualität nicht geprüft werden, wenn die Einrichtung neu am Markt ist und noch gar keine Weiterbildungskurse durchgeführt hat.

## Stufe 2: Die Auditierung

Nach positiver Vorprüfung wird bei der Einrichtung vor Ort ein Auditgespräch durchgeführt. Die Grundlage des Auditgesprächs ist der EBQ-Kriterienkatalog, der sich in fünf Bereiche unterteilt:

- Institutionelle Kriterien (Leitbild, Ziele, Organigramm etc.)

- Personelle Kriterien (TrainerInnenauswahl, Stellenbeschreibungen, Weiterbildung etc.)
- Erstellung, Durchführung und Evaluation der Bildungsangebote (Bedarfserhebungen, Beratung, Ablauforganisation etc.)
- KundInneninformation (Transparenz, AGB, KonsumentInnenschutz etc.)
- Infrastruktur und Veranstaltungskultur (Räume, Ausstattung etc.)

Der EBQ-Kriterienkatalog ist Bestandteil des „Handbuchs für oberösterreichische Erwachsenenbildungseinrichtungen“ und beinhaltet eine Beschreibung der Mindestanforderungen, deren Nachweismöglichkeiten und den Grad deren Erfüllung (Punktevergabe).

Das IBE besteht bei der Durchführung der Audits auf das „Vier-Augen-Prinzip“, d.h., es führen immer zwei geschulte AuditorInnen das Gespräch mit zwei VertreterInnen der Einrichtung durch. Dadurch wird eine objektive, sachliche Einschätzung der Einrichtung gewährleistet.

Die Einrichtungen können m.E. vom EBQ-Verfahren in der Regel nur profitieren, da sie durch das für Erwachsenenbildung maßgeschneiderte Verfahren eine Außensicht und ein Feedback bzw. Anregungen zur Weiterentwicklung erhalten. Diese Stärken-Schwächen-Profile und Verbesserungsvorschläge werden in einem Auditbericht festgehalten und sind Grundlage des nächsten Auditgesprächs in drei Jahren. Viele Einrichtungen verstehen das EBQ als Begleitinstrument zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Qualität. Geht es beim ersten Audit noch um die Feststellung des Status quo, werden im Rahmen des zweiten Audits nach drei Jahren bereits Veränderungen und umgesetzte Verbesserungen dokumentiert. Bei den dritten und vierten Audits werden bereits integrierte und gelebte Qualitätssicherungsprozesse sichtbar.

Das Auditgespräch trägt zur Sensibilisierung für das Thema Qualitätssicherung bei. Durch das Feststellen von gelebter Qualität wird Qualitätssicherung oft erstmals fassbar bzw. spürbar gemacht. Die AuditorInnen verstehen sich als die DolmetscherInnen des Kriterienkatalogs: Qualitätssicherungsbezeichnungen werden für die betriebliche Praxis übersetzt. Vor allem bei kleinen Einrichtungen



bzw. Ein-Personen-Unternehmen fehlt häufig das Verständnis für die Umsetzbarkeit von Qualitätskriterien. Die AuditorInnen können hier mit ihrem Know-how einen wesentlichen Beitrag leisten, die Qualitätskriterien auf die Situation und die Anforderungen der Einrichtungen entsprechend anzuwenden.

### **Stufe 3: Die Qualitätskommission**

Das mehrstufige EBQ-Verfahren sichert die Qualität nicht nur im Rahmen der Vorprüfung und durch die Durchführung des Auditgesprächs. Zusätzlich wird der Auditbericht der Einrichtung einer Qualitätskommission vorgelegt, die aus VertreterInnen des Landes Oberösterreich, des EB-Forum OÖ und des IBE besteht. Im Rahmen der Qualitätskommission werden die Einrichtungen von den EBQ-ProjektleiterInnen (dem EB-Forum-Projektleiter für Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum sowie der IBE-Projektleiterin für private EB-Einrichtungen) vorgestellt, die Auditberichte besprochen und die Zertifizierungen beschlossen.

Die Qualitätskommission bildet einen wichtigen Rahmen zur Besprechung aktueller Problemstellungen, Beschwerdefälle, relevanter Marktveränderungen bzw. Gesetzesänderungen. In der Kommission werden Probleme diskutiert, Lösungen gemeinsam festgelegt und deren Einhaltung bzw. Umsetzung überwacht. Gleichfalls ist die Qualitätskommission eine Anlaufstelle für Anfragen bzw. Beschwerden der Einrichtungen. Zum Abschluss des Verfahrens erhalten die positiv begutachteten Einrichtungen ein Zertifikat und das EBQ-Logo, welches sie zu Marketingzwecken verwenden dürfen. Außerdem werden alle zertifizierten Einrichtungen auf der IBE-Homepage gelistet.

### **Weiterentwicklung des EBQ-Verfahrens**

Das EBQ-Verfahren wurde vom EB-Forum OÖ in Anlehnung an allgemeine Qualitätssicherungssysteme, wie ISO 9001, entwickelt und stellt daher eine Systematik dar, die auf Basis der KundInnenzufriedenheit Ziele und Standards definiert, d.h., den Prozess der Leistungserstellung auf die KundInnen ausrichtet (vgl. Kamiske/Brauer 2008, S. 176f.). Das

EBQ begutachtet neben der Inputqualität (MitarbeiterInnen, Bildungsziele, Lehrpläne, sachliche Ausstattung, Rechtslage etc.) die Prozessqualität (Lehr- und Lernprozesse, Arbeitsabläufe, Feedback etc.). Die Outputqualität wird durch TeilnehmerInnenstatistiken, Zertifikate etc. ebenfalls einer Betrachtung unterzogen.

Das EBQ-Verfahren wurde heuer bereits zum dritten Mal seit seinem Bestehen einem Überarbeitungsprozess unterzogen. Im Rahmen von Arbeitsgruppen, bestehend aus VertreterInnen des EB-Forum OÖ, des Landes Oberösterreich, den AuditorInnen und VertreterInnen des IBE, wurden der Kriterienkatalog und die Verfahrensregelungen im Handbuch reflektiert und weiterentwickelt. Im Zuge der letzten Überarbeitung des EBQ-Kriterienkatalogs wurde der Fokus auf den Transfer des Gelernten in den (Arbeits-)Alltag gesetzt, um in Zukunft auch die Outcomequalität bzw. die Nachhaltigkeit von Lehr- und Lernprozessen bei den Audits thematisieren zu können. Diese Neuerung des EBQ-Kriterienkatalogs ist derzeit noch in der Testphase. Die Erfahrungen der AuditorInnen werden im Rahmen eines Reflexionsworkshops zusammengeführt, die Umsetzbarkeit diskutiert und notwendige Änderungen formuliert. 2011 wird voraussichtlich der neue EBQ-Kriterienkatalog freigegeben.

### **Ausblick**

Mit dem Erwachsenenbildungsqualitätssiegel (EBQ) wurde in Oberösterreich ein landesweit anerkanntes Qualitätslabel eingeführt. Dies konnte durch die Bindung des EBQ an die ArbeitnehmerInnenförderung des Landes Oberösterreich gelingen. Bisher wurde es jedoch verabsäumt, die positiven Effekte des EBQ in Oberösterreich nachzuweisen. Ein wesentlicher Schritt hierfür könnte u.a. die Ermöglichung einer standardisierten, formalisierten Methode des Feedbacks sein – bislang konnten die EBQ-zertifizierten Einrichtungen ihr Feedback nur mündlich äußern. Diese Form einer begleitenden Evaluierung des EBQ-Verfahrens könnte in Zukunft nicht nur zu einer laufenden Verbesserung des EBQ-Verfahrens beitragen, sondern zu einer Dokumentation des Erfolges der Qualitätsarbeit in der Erwachsenenbildung in Oberösterreich.

# Literatur

## Verwendete Literatur

**Amt der Oö. Landesregierung (2009):** MitarbeiterInnen in Erwachsenenbildungseinrichtungen in OÖ. In: Erwachsenenbildungseinrichtungen in OÖ (EBO's) 2009. Land Oberösterreich, Direktion Bildung und Gesellschaft, Referat Erwachsenenbildung.

**Kamiske, Gerd/Brauer, Jörg-Peter (2008):** Qualitätsmanagement von A bis Z. Carl Hansen.

**Stadlmayr, Martina (2010):** Bildungsbarometer der beruflichen Erwachsenenbildungseinrichtungen in OÖ: Ergebnisse der 20. Umfrage im Frühjahr 2010. IBE.

## Weiterführende Literatur

**Bundeskanzleramt Österreich (2011):** Ausbildungsvorbehaltsgesetz BGBl. Nr. 378/1996, Artikel II, §1. Online im Internet: <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010984> [Stand: 2011-01-14].

**EB Forum OÖ (2005):** Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen. Private EB-Einrichtungen. Neufassung Oktober 2005. Online im Internet: [http://www.ibe.co.at/fileadmin/AblageBox/Dokumente/QS-Handbuch\\_fuer\\_Private\\_Einrichtungen\\_Maerz\\_2009.pdf](http://www.ibe.co.at/fileadmin/AblageBox/Dokumente/QS-Handbuch_fuer_Private_Einrichtungen_Maerz_2009.pdf) [Stand: 2011-01-14].

## Weiterführende Links

**Basisdaten für Österreichs Bundesländer:** <http://wko.at/statistik/bundesland/basisdaten.pdf>

**Branchendaten nach Bundesländern:** [http://www.statistik.at/web\\_de/services/wirtschaftsatlas\\_oesterreich/branchendaten\\_im\\_bundeslaendervergleich/index.html](http://www.statistik.at/web_de/services/wirtschaftsatlas_oesterreich/branchendaten_im_bundeslaendervergleich/index.html)

**EB-Forum OÖ (Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich):** <http://www.weiterbilden.at/process.asp?action=ebforum>

**Information der Abteilung Statistik des Amtes der Oö. Landesregierung:** [http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/SID-BEE78C3E-1ED3BC90/ooe/StatWi\\_BRP\\_2007.pdf](http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/SID-BEE78C3E-1ED3BC90/ooe/StatWi_BRP_2007.pdf)

**Liste der zertifizierten, privaten EB-Einrichtungen:** [http://www.ibe.co.at/fileadmin/AblageBox/Dokumente/Liste\\_EBQS\\_Homepage\\_20100921.pdf](http://www.ibe.co.at/fileadmin/AblageBox/Dokumente/Liste_EBQS_Homepage_20100921.pdf)

**Mitglieder des Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich:** <http://www.weiterbilden.at/process.asp?action=mitglieder>

**Oberösterreichische Landesregierung:** [http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xchg/SID-3D3B9543-A2C28E3F/ooe/hs.xsl/12160\\_DEU\\_HTML.htm](http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xchg/SID-3D3B9543-A2C28E3F/ooe/hs.xsl/12160_DEU_HTML.htm)

**Statistik Austria – Kursteilnahme 2009:** [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/erwachsenenbildung\\_weiterbildung\\_lebenslanges\\_lernen/weiterbildungsaktivitaeten\\_der\\_bevoelkerung/028454.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/erwachsenenbildung_weiterbildung_lebenslanges_lernen/weiterbildungsaktivitaeten_der_bevoelkerung/028454.html)

**Wirtschaftsstandort Oberösterreich:** [http://www.tmg.at/373\\_DEU\\_HTML.php](http://www.tmg.at/373_DEU_HTML.php)



Photo K.K.

Mag.ª Iris Ratzenböck-Höllerl

ratzenboeck@ibe.co.at  
<http://www.ibe.co.at>  
+43 (0)732 609313-13

Iris Ratzenböck-Höllerl studierte Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Personalwirtschaft und Organisationslehre an der Johannes Kepler Universität Linz und ist seit 2000 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz (IBE) mit den Schwerpunkten Qualitäts- und Bildungsmanagement. Seit 2000 ist sie Projektleiterin des Erwachsenenbildungsqualitätssiegels (EBQ) für private Einrichtungen.

## Twelve Years of the Adult Education Quality Seal in Upper Austria

### A Success Story

#### Abstract

For twelve years, the Adult Education Quality Seal (*Erwachsenenbildungsqualitätssiegel* – *EBQ* in German) has been awarded to Upper Austrian adult education institutions that meet predetermined, uniform quality standards. The present article is a report on the practices of the *EBQ* awarding office. In the introduction, the author describes the motivation behind establishing the *EBQ* and what needed to be considered during its development. The focus is on the multi-stage *EBQ* quality assurance process and the challenges that occur during implementation due to a constantly changing adult education market.

# Impressum/Offenlegung

## Magazin erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

Gefördert aus Mitteln des ESF und des BMUKK

Projekträger: Bundesinstitut für Erwachsenenbildung

Koordination u. Redaktion: Institut EDUCON – Mag. Wilfried Hackl

erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck

Online: [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Herstellung und Verlag der Druck-Version:

Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)

ISSN: 2076-2879 (Druck)

ISSN-L: 1993-6818

ISBN: 9783842306769

## Medieninhaber



Bundesministerium für Unterricht,  
Kunst und Kultur  
Minoritenplatz 5  
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Bürglstein 1-7  
A-5360 St. Wolfgang

## Herausgeberin der Ausgabe 12, 2011

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Klagenfurt)

## HerausgeberInnen des Magazin erwachsenenbildung.at

Mag.<sup>a</sup> Regina Rosc (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur)

Dr.<sup>in</sup> Margarete Wallmann (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)

Mag. Wilfried Hackl (Geschäftsführender Hrsg., Institut EDUCON)

## Fachredaktion

Mag.<sup>a</sup> Barbara Daser (ORF Radio Ö1, Wissenschaft/Bildung)

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Klagenfurt)

Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)

Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)

Dr. Arthur Schneeberger (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)

Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)

## Online-Redaktion, Satz

Mag.<sup>a</sup> Bianca Friesenbichler (Institut EDUCON)

Andreas Brandstätter (/andereseiten / grafik.layout)

## Lektorat

Mag.<sup>a</sup> Laura R. Rosinger (Textconsult)

## Übersetzung

Übersetzungsbüro Mag.<sup>a</sup> Andrea Kraus

## Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

## Website

wukonig.com | Wukonig & Partner OEG

## Medienlinie

Das „Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des Magazin erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das Magazin der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Zur Veröffentlichung ausgewählte Artikel werden lektoriert und redaktionell bearbeitet. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen oder der Redaktion. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich insbesondere von rassistischen, sexistischen oder sonstwie diskriminierenden Äußerungen oder rechtswidrigen Inhalten.

Als Online-Medium konzipiert und als solches weitergeführt, ist das Magazin erwachsenenbildung.at beginnend mit der Ausgabe 7/8, 2009 zusätzlich in Druckform erhältlich.

## Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheinen die Artikel des „Magazin erwachsenenbildung.at“ unter der „Creative Commons Lizenz“. BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen:

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Keine kommerzielle Nutzung. Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.
- Keine Bearbeitung. Der Inhalt darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.
- Nennung der Lizenzbedingungen. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Aufhebung. Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter [www.creativecommons.at](http://www.creativecommons.at).

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an [redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at) oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

## Kontakt und Hersteller

Magazin erwachsenenbildung.at  
Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
p.A. Institut EDUCON  
Bürgergasse 8-10  
A-8010 Graz  
[redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at)  
<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin>